

Special Innovation

Taktgeber im Orchester der Katastrophen

Die Basis für ein europaweites Krisenmanagement entsteht in Österreich.

Manche Dinge sind einfach nicht vorhersehbar: Kaiser Augustus regierte in Rom, in Palästina lernte ein später recht bekanntes Kind gerade sprechen, und entlang des Limes im Donautal standen Kelten, Römer und andere Völker bis zum Hals im Wasser – rein statistisch natürlich, für den Fall, dass ein 2.000-jähriges Hochwasser tatsächlich genau alle 2.000 Jahre auftreten würde. Sicher ist jedoch, dass im August 2002 durch das enge Kamptal eine Wassermenge schoss, die etwa jener Wassermenge entspricht, die bei Niedrigwasser die Donau füllt, und die Donau selbst enorme Pegelstände erreichte.

Während in Österreich die Wassermassen ihren Höchststand erreichten, musste man sich in Ungarn und der Slowakei auf Überschwemmungen einstellen. In solcher Situation ist Information Gold wert. Ähnliches gilt auch für Katastrophen, die von menschlichem Handeln ausgehen, beispielsweise nach Terrorakten, die tausende ge-



Wenn einem das Wasser schon bis zum Hals steht, sollen wenigstens andere rechtzeitig davon erfahren, was auf sie zukommt. Das ist die Aufgabe von Orchestra, dem geplanten europäischen Risikomanagementsystem. Foto: Bilderbox.com

fährden können. Vor allem der Zugriff auf grenzüberschreitende Daten ist oft schwierig bis unmöglich, weiß Gerald Schimak, der seitens der ARC Seibersdorf research GmbH als Projektleiter für das europaweite Projekt Orchestra zuständig ist.

Während die Fachleute verschiedener Bereiche diskutieren, welche Maßnahmen zum Schutz der betroffenen Menschen ergriffen werden könnten, denken die Experten des europaweiten Projekts Orchestra darü-

ber nach, wie man alle Arten von Katastrophen besser bewältigen könnte. Eine vorsorgende, integrierte Vorgehensweise zur Behandlung dieser Aufgaben wird als Risikomanagement bezeichnet. Der Informationstechnologie fällt dabei eine Schlüsselstellung zu, denn, um Katastrophen bewältigen zu können, benötigt man vor allem Informationen: Karten, Pläne, Messwerte, Statistiken, Daten über vorhandene Ressourcen und interaktive Verbindungen zwischen den

Die Aufgaben des Risikomanagements werden in Europa von zumeist öffentlichen Institutionen auf verschiedenen Verwaltungsebenen wahrgenommen, die alle ihre eigenen IT-Systeme haben. Die Möglichkeit der teilhabenden Nutzung (sharing) aller relevanten Informationen, vor allem bei grenzüberschreitenden Naturgefahren, ist damit oft sehr begrenzt. Selbst in den Fällen, wo der Datenaustausch prinzipiell möglich ist, erschweren unterschiedliche Datenfor-

mate und Dienstschnittstellen, aber auch unterschiedliche fachliche Sichten eine schnelle Auswertung der Daten. Daher ist heute noch sehr viel „Handarbeit“ notwendig, um die Daten so aufzubereiten, dass daraus verlässliche und belastbare Informationen und Aussagen abgeleitet werden können, auf deren Basis man Entscheidungen treffen kann.

Risikomanagement

Das im September 2004 gestartete integrierte EU-Projekt Orchestra (Open Architecture and Spatial Data Infrastructure for Risk Management) nimmt sich dieser Herausforderung an. Das Ziel des Projekts ist der Aufbau eines Software-Systems, mit dem allen Teilnehmern ermöglicht werden soll, europaweit über Sprach- und politische Grenzen hinweg auf alle Umweltinformationen zugreifen zu können. Die Leitung des Projekts liegt in Spanien bei Atos Origin, die ARC Seibersdorf research GmbH hat als einer von insgesamt 14 Projektpartnern die Aufgabe übernommen, die Informationsstrukturen und Informationsarchitektur für Orchestra zu erarbeiten. *bra*

Gerald Schimak: „Bei einer Katastrophe ermöglicht Orchestra einen extrem schnellen Informationsaustausch. Steigt das Wasser der Donau in Österreich, kann auch in Ungarn eine rasche Warnung der Bevölkerung erfolgen.“

Intelligente Drehscheibe für Umweltdaten

economy: Warum klappt die Zusammenarbeit bei Katastrophen im grenzüberschreitenden Bereich noch nicht?

Gerald Schimak: Organisatorische sowie technologische Barrieren verhindern noch immer die Zusammenarbeit von Behörden und Verantwortlichen im Bereich Risikomanagement. Vielerorts fehlen rasche Zugangs- beziehungsweise Zugriffsmöglichkeiten zu wichtigen und vor allem qualitätsgesicherten Informationen. Besonders problematisch wird es, wenn versucht wird, Informationen über organisatorische Grenzen, geschweige denn über Länder- oder Sprachgrenzen hinweg auszutauschen oder auf diese zuzugreifen. Um einige dieser Probleme anzugehen und diese auch für die Zukunft gelöst zu sehen, hat die Europäische Kommission ein verbes-

sertes Risikomanagement zu einem ihrer strategischen Ziele im sechsten Rahmenprogramm gemacht. Das Projekt Orchestra soll wesentlich dazu beitragen, diese Probleme in den Griff zu bekommen.

Wie umfangreich ist diese Aufgabe?

Wir haben die Hälfte der Projektlaufzeit bereits hinter uns, und die Architektur für die Orchestra-IT ist in einer ersten Version bereits vorhanden. Dabei galt es, die Differenzen zwischen mehr als 20 Sprachen, hunderten von Organisationseinheiten und tausenden von unterschiedlichen Datenformaten zu überbrücken. In Zukunft soll das System so intelligent sein, dass es alle Informationsquellen zu einem Ereignis verknüpfen kann. Der Versuch, alle diese Quellen jeweils direkt miteinan-

der zu verknüpfen, wäre wegen des enormen Aufwands sinnlos. Man braucht einfach einen standardisierten Zugang zum Netz.

Was geschieht 2006 und 2007?

In diesen beiden Jahren werden die verschiedenen Dienste im Rahmen der Referenzarchitektur implementiert. Wenn alles geschafft ist, können sämtliche Informationsanbieter über diese Dienste in einem Orchestra-Netzwerk publizieren. Wahrscheinlich wird es verschiedene Netzwerke, aufgeteilt nach Wissensgebieten, geben. Beispiele wären Wasserdaten, Luftdaten oder geografische Informationen.

Und wie kann man dann davon profitieren?

Bei einer Katastrophe ist damit ein extrem schneller Informationsaustausch möglich.

Steckbrief



DI Gerald Schimak ist Projektleiter für das europaweite Projekt Orchestra bei Seibersdorf Research GmbH. Er ist Experte für die Produktlinie Umweltinformationssysteme.

Steigt also das Wasser der Donau in Österreich, kann auch in Ungarn eine rasche Warnung der Bevölkerung erfolgen.

Wenn die politischen Entscheidungen rechtzeitig getroffen werden, könnte das europaweite harmonisierte Risikomanagement ab 2008 oder 2009 funktionieren.

Aktuelle Informationen über das Orchestra-Projekt sind im Web unter www.eu-orchestra.org/ zugänglich.

Info Orchestra

- **Analyse.** Analyse der Anwen- der Anforderungen im Hinblick auf die Funktionalität von Diensten und Informationsbeständen in den unterschiedlichen Organisationen.

- **Entwicklung.** Entwicklung einer leistungsfähigen und funktional hochwertigen Dienst- und Informationsinfrastruktur, um fachbezogene Anwendungsdienste in vielen Bereichen zu ermöglichen.

- **Modellierung.** Modellierung und Nutzung des fachspezifischen Wissens durch einen ontologiebasierten Ansatz.

- **Validierung.** Validierung der Orchestra-Software-Infrastruktur in praxisnahen, grenzüberschreitenden Anwendungsszenarien.

- **Einspeisung.** Einspeisung der Orchestra-Architekturdefinitionen in die Standardisierungsprozesse bei der ISO, beim Open Geospatial Consortium (OGC) und beim europäischen Standardisierungsgremium CEN.

Special Innovation

Lernen in Schnipseln

Micro Learning von Seibersdorf research nützt neueste Erkenntnisse.

Das muss der Himmel für Seminartrainer sein: Wenn die Teilnehmer eines umfangreichen Ausbildungsprogramms zum dreitägigen Workshop eintreffen, muss man sie nicht mit dezimeterdicken Skripten traktieren und keine Bücher und Unterlagen verteilen, denn alles, was sie wissen müssen, können sie bereits. Die Gruppen müssen lediglich noch ihr neues Wissen praktisch anwenden und die soziale Komponente der Ausbildung absolvieren.

Zukunftsmusik? Nein, sondern Realität bei der Ausbildung zum Corporate Social Responsibility Manager der Quality Austria, erklärt der zuständige Prokurist Wolfgang Leitner. Seit 2005 hat die Trainings-, Zertifizierungs- und Begutachtungs GmbH von ÖQS, ÖVQ, ÖQA und AFQM ein Seminarprogramm auf Basis des von Seibersdorf entwickelten Systems Knowledge Pulse aufgelegt, das auf neuesten Erkenntnissen des gehirngerechten Lernens beruht.

Wer die Ausbildung beginnt, erhält zum Start nicht nur eine Reihe von Unterlagen, sondern



Foto: Bilderbox.com

auch ein ganz spezielles Handy mit installiertem Micro Learning-Programm. Nach drei Tagen klassischen Seminarunterrichts werden die Teilnehmer bis zu einem weiteren Seminar in die zweite Lernphase geschickt, die über das Handy gesteuert wird.

Das Lernprogramm wird über SMS, verteilt auf 140 Lern-Schnipsel, abgefragt. Der Zentralcomputer weiß damit immer Bescheid, wer was kann, und meldet sich mindestens zehn bis 15-mal täglich mit neuen Fragen, bis der Teilnehmer das ganze Programm beherrscht. Micro Learning ist zudem neben dem

Handy auch auf dem PC möglich. Leitner: „Der Fachinhalt wird fast nebenbei erlernt, und die Seminare können zu fröhlichen Gruppenevents werden. Insgesamt gibt es zwischen dem ersten und zweiten Seminar sowie dem zweiten Seminar und den Abschlussprüfungen zwei Micro Learning-Phasen, die begeistert aufgenommen wurden. Leitner: „80 Prozent der Teilnehmer waren maximal begeistert, die restlichen 20 Prozent erklärten, sie seien überrascht und sehr begeistert gewesen.“ Das ergaben die Teilnehmerbewertungen der Kurse.

www.qualityaustria.com

Die Zauberformel der Speckjäger

Wer kennt sie nicht, die Burschen mit dem vielen Speck, die Handy-Nutzern das Letzte herauspressen und mit deren Hilfe es Tele.ring schaffte, sich gegen die wesentlich größere Konkurrenz auf dem Markt zu durchzusetzen? Rund 165.000 Kunden haben sich seit der Markteinführung der „Tele.ring Formel 10“, dem ersten Tarif ohne Grundgebühr, für dieses Angebot entschieden.

Dass es möglich war, auf dem hart umkämpften österreichischen Mobilfunkmarkt einen derartigen Erfolg zu erzielen, verdankt Tele.ring jahrelanger Grundlagenforschung des Instituts für Produktionsmanagement der Wirtschaftsuniversität (WU) Wien. Dort wurden Marketing Engineering-Verfahren integriert und so automatisiert, dass deren Ergebnisse grafisch darstellbar wurden. Damit konnten interaktive Produktkonzepte definiert und getestet werden. Die Verwertung dieser Erkenntnisse, ein Softwarepaket namens ProDeli, übergab man dem eigens gegründeten Spin-off-Unternehmen Prolytic. Tele.ring war eines der ersten

Unternehmen, das sich dieses Know-how zunutze gemacht hat. WU-Professor Alfred Taudes: „Beim Einsatz von ProDeli für Tele.ring erkannten wir, dass die Grundgebühr für die Kunden die wichtigste Tarifeigenschaft ist. Darauf aufbauend wurden verschiedene Tarifvarianten simuliert und auf eine mögliche Kanibalisierung bestehender Tele.ring-Angebote geprüft. Das Ergebnis unserer Forschung war die Formel 10.“ Dementsprechend wurde der Tarif gestaltet, ohne Grundgebühr und mit leicht zu merkender Struktur: ein Cent für interne Gespräche, 10 Cent extern.

Abgesicherte Prognosen

Die Ergebnisse der Prognosen trafen auch voll zu, bestätigt Tele.ring-CEO Michael Kramer: „ProDeli liefert mehr detaillierte Informationen über die Kundenwünsche als traditionelle Ansätze. Ich bin verblüfft, wie genau die mit ProDeli erstellten Prognosen des Marktanteils von Formel 10 mit der Realität übereinstimmen. Es ermöglicht eine neue Qualität und Geschwindigkeit der Entscheidungen.“

Molekularbiologie macht durstig

Am Campus Vienna Biocenter lernen Vorschulkinder spielerisch den Umgang mit Biotechnologie.

Im zweiten Tiefgeschoß des Gebäudes Campus Vienna Biocenter 6 geht man intensiv zur Sache. Insgesamt 14 kleine Laboranten, natürlich alle in weißen Kitteln, extrahieren gerade DNA aus Früchten und Gemüse, die sich später als Kristalle in kleinen Epruvetten absetzen wird. Die DNA (Desoxyribonucleic acid) ist die Erbsubstanz aller Lebewesen vom Menschen über Tiere, Pflanzen und Bakterien bis hin zu Viren und enthält die äußerlich sichtbaren (und unsichtbaren) Eigenschaften eines jeden Organismus.

Danach geht es weiter zu den Fruchtfliegen, dem liebsten Tier der Molekularbiologen, weil es nämlich so einfach gebaut sowie leicht zu züchten und zu halten ist. DNA besteht aus vier Basenbausteinen (A, T, G und C), die mehrere Mrd. Mal hintereinander angeordnet sind. Um sie Platz sparend in jedem Zellkern unterzubringen, ist die DNA bei höheren Lebewesen in Chromosomen verpackt, die sich in jeder kernhaltigen Zelle des Körpers befinden. Der Mensch hat 46 Chromosomen, die Fruchtfliege dagegen nur acht.

Und Fruchtfliegen leben nur einige Tage – in einer dickeren Epruvette, die innen zur Hälfte mit einer Art Apfelmus gefüllt und mit einem Wattestop-

fen verschlossen ist, damit die Tiere Luft zum Atmen haben. Hier legen sie ihre Eier und vermehren sich wochenlang. Mutti wird sich sehr freuen, denn jede/r der 14 Laboranten – Schüler des Kindergartens Untere Viaduktgasse in Wien III – erhält natürlich ein eigenes Glas mit Fruchtfliegen zum Nachhause-Nehmen. „Molekularbiologen untersuchen immer ganz kleine Dinge“, erklärt Projektleiterin Karin Garber der andächtig lauschenden Schar.

Danach geht es weiter in einen gerade freien Hörsaal, denn der Projektvormittag ist noch nicht zu Ende. Bei Apfelsaft und Keksen – Molekularbiologie macht durstig – erläutert Karin Garber, was das Haus von seinen kleinen Gästen will. In der Mitte des Hörsaals liegen große Mengen von Labor- und Zeichenmaterial. Daraus sollen die Kinder, ausgehend vom eben Gehörten, etwas basteln. Die Ergebnisse werden ab 26. Jänner dann in einer Vernissage gemeinsam mit den Arbeiten von erwachsenen Künstlern präsentiert, die ebenfalls die gleiche Tour durch das Haus machen konnten. „Ich baue eine Sonne“, erklärt Bela, während Larissa eher in Richtung Blume tendiert, und Matthias will mit einer „Rakete“ in Zukunft

fremde Welten molekularbiologisch erforschen. Die Kunstaktion ist Teil eines gerade angelaufenen PR-Programms mit dem der Campus Vienna Biocenter im Rahmen des vom Rat für Forschung und Technologieentwicklung initiierten Dialogprogramms Innovatives Österreich.at seine „Elfenbeintürme“ für die breite Öffentlichkeit verständlicher machen will. „Hier forschen 1.000 Wissenschaftler aus 40 Nationen, die in einigen Bereichen Weltspitze sind“, erklärt PR-Manager Till Jelitto. Wien und die Wiener könnten stolz darauf sein, was hier geleistet wird.

Damit hier intensiv am Lebensstandard von morgen gearbeitet wird, sollen neue Dialoggruppen angesprochen werden. Schon Kinder und Jugendliche will Jelitto auf die Wissenschaft und die darin steckenden (Job-)Chancen aufmerksam machen. Dafür gibt es zwei Programme: „Forschung mit Fun“ für Kinder, Jugend und Öffentlichkeit – hier hinein fallen beispielsweise die Cine-Talks, in deren Rahmen Kinofilme, die sich mit Biotechnologie beschäftigen, im Umfeld des Biocenters gezeigt und diskutiert werden, natürlich verbunden mit einer Laborführung und echten Experimenten. Und „Forschung für Uns“, das



Belas Sonne wie auch die Kunstwerke der anderen Kinder werden ab 26. Jänner in einer Vernissage gemeinsam mit den Arbeiten von erwachsenen Künstlern präsentiert. Foto: Brandstetter

Dialoggruppen auf der rationalen Ebene ansprechen soll. Zu Forschung für Uns gehört auch ein Kommunikationsprogramm, das helfen wird, die Grenzen zwischen Molekularbiologie und Medizin zu überwinden. Im Rahmen der Medi Talks, die erstmals am 23. Februar star-

ten, diskutieren Spitzenvertreter aus beiden Bereichen über Fachthemen. Erstes Thema ist die Alzheimer-Therapie, über die Prof. Peter Dal-Bianco, der Leiter der Gedächtnisambulanz am AKH Wien, mit Dr. Walter Schmidt, Geschäftsführer von Affiris, diskutieren wird.

Termine

● **Ausstellung.** DNArt, läuft ab 26. Jänner 2006, Campus Vienna Biocenter 2.

● **1. Medi Talk.** „Alzheimer-Therapien heute & morgen“, 23. Februar 2006, 18.00 Uhr, Campus Vienna Biocenter 2.

● **Anmeldung.** E-Mail an contact@prd.at, Tel. 01/505 70 44

Serie Innovatives Österreich Teil 2



Der dritte Teil erscheint am 11. Februar 2006.

Redaktion: Ernst Brandstetter

Special Innovation

Diskrete Geschäfte im Tunnel

Datensicherheit wird zu einer zentralen und enorm aufwändigen Unternehmensaufgabe.

„Über 39 Mio. IT-Arbeitsstunden gehen jedes Jahr durch eine zu geringe Verfügbarkeit der IT-Systeme verloren“, warnt Dir. Wilfried Pruschak, Geschäftsführer der Raiffeisen Informatik GmbH. Ausfallzeiten bedeuten Umsatzverluste und Einbußen in der Kundenzufriedenheit. Die jederzeitige Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur für unternehmenskritische Prozesse ist daher nicht nur aus geschäftlichen Notwendigkeiten erforderlich, sondern auch eine Frage des Ansehens.“

Laut einer Studie von Cumulus Research entstanden 2003 europaweit aufgrund von Systemausfällen über fünf Mrd. Euro an Verlusten, die sich aus 39 Mio. IT-Arbeitsstunden und 3,5 Mrd. Euro durch nicht verfügbare IT-Infrastruktur zusammensetzen. „Die Zeit, die Unternehmen mit wertvollen und teuren Mitarbeiterressourcen für die ständige Verfügbarkeit ihrer IT-Systeme aufwenden, stellt eine enorme Belastung an Unternehmensressourcen dar. In fünf Jahren werden bis zu

vier Prozent des Umsatzes dafür ausgegeben werden müssen – mehr als die Deckungsbeiträge in vielen Branchen“, so Pruschak. Betroffen sind Firmen aller Größenklassen. Nahezu alle kleinen Unternehmen haben inzwischen Internetanbindung und E-Mail. Rund 30 Prozent aller unternehmenskritischen Prozesse nutzen heute das Internet als Trägermedium. Sicherheitsmaßnahmen werden aber oft aus Unkenntnis links liegen gelassen.

Vielen Unternehmen wird die Bedeutung von eigener IT-Security erst bewusst, wenn es zu spät ist. Der Schaden, der allein durch Computerviren entsteht, beträgt in Österreich derzeit jährlich etwa 50 Mio. Euro, und seine Eintrittswahrscheinlichkeit ist deutlich größer als die eines Wasserschadens. Allerdings sind Viren wesentlich gefährlicher und können im Extremfall den Verlust unternehmens- oder projektrelevanter Daten bedeuten. Risikofaktor Nummer eins im Sicherheitsbereich sind aber nicht die Viren



Ausfallsicherheit der IT-Infrastruktur und Schutz der Daten unternehmenskritischer Prozesse wird zu einer vorrangigen Aufgabe der Unternehmen. Foto: Bilderbox.com

und Angreifer von außen, sondern das Chaos von innen: nachlässige Mitarbeiter und Unwissenheit in Sicherheitsfragen. Das beginnt beim leichtfertigen Gebrauch von Passwörtern und

endet dort, wo Computernutzer auf so genannte Phishing-Attacken, das kriminelle Ausspähen von Passwörtern, hereinfallen – derzeit eine der aktuellsten Bedrohungen. *bra*

Wilfried Pruschak: „In ein paar Jahren wird man bei kritischen Unternehmensprozessen wieder die IT aus der Steckdose beziehen, wie vor 30 Jahren, als die ersten Großrechner eingeführt wurden“, erklärt der Geschäftsführer der Raiffeisen Informatik.

Zentrale Datenhaltung ist der Weg der Zukunft

Ernst Brandstetter

economy: In den vergangenen Jahren haben Sicherheitsbedrohungen im Bereich der Informationstechnologie massiv zugenommen. Was ist der Grund dafür?

Wilfried Pruschak: Tauscht man über das Internet kritische Daten aus, muss man auf eine Ebene mit höherer Sicherheit wechseln. Bei Raiffeisen haben wir hunderttausende Kunden im Internet-Banking. Daher muss in Sicherheit investiert werden, zum Beispiel, indem man Datentunnels baut und die übermittelten Daten auch verschlüsselt. Eine andere Möglichkeit sind Signaturen.

Höhere Sicherheit kostet bis zu vier Prozent des Umsatzes. Rentiert sich das?

Darüber gibt es keine Diskussion. Viele Prozesse sind ohne umfangreiche IT nicht zu bewältigen. Wir bei Raiffeisen wickeln täglich etwa 2,5 Mio. Transaktionen im Zusammenhang mit der österreichischen Lkw-Maut ab.

Steckbrief



Dir. Wilfried Pruschak, Geschäftsführer der Raiffeisen Informatik GmbH. Als drittgrößter IT-Services-Anbieter Österreichs serviert das Unternehmen 10.000 Clients und verwaltet über 2.000 Server.

Was kann man gegen Angriffe von außen unternehmen?

Wir versuchen, die Hürden für Angreifer möglichst hoch zu machen. Manches kann man technisch bekämpfen, aber bei der aktuellsten Bedrohung, den Phishing-Attacken, gibt es dagegen kaum technische Mittel. Hier kann vor allem eine gewisse Bewusstseinsbildung hilfreich sein.

Das zweite Hauptthema ist Ausfallsicherheit.

Die Ansprüche wachsen exponentiell. In alten Zentralrechner-Systemen konnte man die Verfügbarkeit zu 100 Prozent steuern. Heute sehen wir uns mit vielfältigen Systemen von Großrechnern, gekoppelt mit Serversystemen, Routern und diversen selbstständigen Netzwerken, konfrontiert. Alle diese Stufen haben eigene Ausfallwahrscheinlichkeiten. Wenn man die multipliziert, fällt man von 99,9 Prozent Verfügbarkeit sehr rasch auf 95 Prozent zurück.

Welche Trends ergeben sich daraus?

Die zentrale Datenhaltung ist der Weg der Zukunft. Wir betreiben beispielsweise heute 20.000 Clients, was einen enormen Aufwand im Softwareversand und in der Datenhaltung nach sich zieht, wenn man es nicht zentral macht. In ein paar Jahren wird man bei kritischen Prozessen daher wieder IT aus der Steckdose beziehen, wie vor 30 Jahren.

Was bedeutet das für Unternehmen?

Die Wirtschaft wäre gut beraten, sich häufiger die Frage zu stellen, ob eine IT-Auslagerung nicht besser wäre, als alles semiprofessionell selbst zu machen. Die IT-Infrastruktur im eigenen Haus zu belassen, beruht meist auf Überlegungen, die den tatsächlichen Betriebsaufwand und die versteckten Kosten nicht berücksichtigen. Ich glaube, externe IT wird zum Normalfall werden. Es kommt ja auch niemand auf den Gedanken, selbst Strom zu produzieren.

Was bringt Outsourcing?

Die Auslagerung der gesamten IT kann die IT-Prozesse eines Unternehmens verbessern und hat einen unmittelbaren, positiven Effekt auf die Hochverfügbarkeit der Systeme. Unternehmen können durch Fremdvergabe von nicht zur Kernleistungserstellung zählenden Aufgaben ihre Ressourcen gezielt auf das Kerngeschäft richten und Investitionen in Randbereiche vermeiden.

info

Die 10 Gebote der IT-Sicherheit

● **Verantwortlichkeiten – Sicherheit ist Chefsache.** Geben und leben Sie eine Sicherheitsstrategie vor! Das reduziert die Risiken und ist die Ausgangslage für angepasste Maßnahmen, um den Geschäftsbetrieb aufrechtzuerhalten.

● **Datensicherung.** Beugen Sie möglichen Datenverlusten vor (irrtümliches Löschen, Viren, mechanische Defekte), indem Sie angemessene Datensicherungsmaßnahmen (Back-up) vorsehen! Bewahren Sie die Sicherungsmedien an einem anderen Standort auf.

● **Schutz vor Computerviren.** Ein System ohne Virenschutz auf dem neuesten Stand zu betreiben, ist heutzutage nicht mehr verantwortbar.

● **Sichere Verbindung.** Bei unzureichendem Schutz der internen IT-Infrastruktur (Clients, Server, Netzwerk) können Daten von außen manipuliert werden. Treffen Sie angemessene Sicherheitsvorkehrungen.

● **Software aktuell halten.** Fehler in der Software können von Angreifern, Viren oder Würmern ausgenutzt werden, um sich Zutritt zu Systemen zu verschaffen. Setzen Sie rechtzeitig geprüfte und getestete Software-Patches, die von den Software-Herstellern angeboten werden, ein!

● **Umgang mit Passwörtern.** Geben Sie nie ein Passwort weiter, und schreiben Sie dieses auch nie auf! Zur Sicherstellung dieses Zugriffsschutzes setzen Sie adäquate Passwortregelungen ein.

● **Zutrittsregelungen.** Definieren Sie die unterschiedlichen Sicherheitszonen, und bauen Sie darauf die Schlüsselverwaltung auf. Generell darf ein Zutritt zum Unternehmen nur über den Empfang möglich sein.

● **Benutzerrichtlinien.** Legen Sie in einfach formulierten Benutzeranweisungen die Rahmenbedingungen für die Nutzung der zur Verfügung gestellten Infrastruktur fest.

● **Sensibilisierung der Mitarbeiter.** Schärfen Sie das Sicherheitsbewusstsein Ihrer Mitarbeiter durch gezielte Schulungen!

● **Ordnung und Informationssicherheit.** Schaffen Sie Regeln für die Ablage von Informationen. Das gilt sowohl für die Papier- als auch für die elektronische Ablage. Sensible und vertrauliche Informationen müssen besonders geschützt werden.

Special Innovation

Teamwork im virtuellen Großraumbüro

Moderne Systeme bringen neuen Schwung in die alte Festnetz-Telefonie.

Vor Kurzem wurde es dem Leiter des Bereichs Applikationen und Callcenter bei Alcatel Enterprise in Wien, Josef Thoma, einfach zu laut. Umbauten im Büro machten ein vernünftiges Arbeiten unmöglich, und Thoma beschloss kurzerhand, sein Büro nach Hause zu verlegen – für ihn kein großer Aufwand. Er musste lediglich in seinem Account des Systems „My Teamwork“ eine andere Telefonnummer eintragen.

Sobald er sich dann von zu Hause per ADL über den Webbrowser einloggte, war alles wie gewohnt. Im „virtuellen Großraumbüro“ genügte ein kurzer

Rundblick und Thoma wusste, wer von seinen Kollegen gerade am Arbeitsplatz war, genau so, wie diese erkannten, ob er verfügbar war. Wo man sich konkret befindet, spielt dabei keinerlei Rolle. Thoma: „Mit unserem neuen System für kollaboratives Arbeiten ist man einfach präsent und hat zudem eine Menge praktischer Möglichkeiten.“

Unabhängigkeit

Kollaboratives Arbeiten bedeutet, dass moderne Teamarbeit über das normale Telefonnetz unabhängig von Zeit und Raum wird.

Wenn Thoma beispielsweise eine Anfrage beantworten will, für die er noch Input von einem Kollegen braucht, genügen ein Blick auf die Anwesenheitsliste im virtuellen Büro und ein Mausklick und schon wird dieser zu einem Telefongespräch zugeschaltet. „Das ist eine neue Qualität des gemeinsamen Arbeitens“, erklärt Thoma.

Teilnehmer des Systems können zudem beispielsweise gemeinsam per Telefon und Computer eine Präsentation verfolgen, die einer von ihnen auf seinem Bildschirm ablaufen lässt.

Für Interessierte, die zu diesem Zeitpunkt keine Zeit haben, kann das System außerdem eine Aufzeichnung inklusive Tonspur erstellen, damit sie den Vortrag



Ein Server führt Telefonie und IT-Anwendungen zusammen und ermöglicht eine neue Qualität des Arbeitens. Foto: Photocase.com

später abrufen können. Thoma: „Das bringt große Einsparungsmöglichkeiten bei Reisekosten und Arbeitszeit.“

Kosten senkend

Die gemeinsame Nutzung ist praktisch für alle üblichen Programme möglich.

Einen anderen zusätzlichen Vorteil stellt ein inkludiertes

Instant Messaging System dar. Ein Kollege, der einen dringenden Rückruf benötigt, aber gleichzeitig eine Besprechung absolviert, kann beispielsweise per Instant Message, die ähnlich wie ein SMS funktioniert, gefragt werden, ob ein Rückruf jetzt möglich ist.

Das System fungiert zudem als Drehscheibe der gesamten

Kommunikation. Will ein Nutzungsberechtigter beispielsweise von seinem Handy aus mit einem Partner in Moskau telefonieren, stellt der zentrale Server zuerst eine Telefonverbindung zum Handy her und verbindet dann mit Moskau. „Eine echte Chance, Kosten zu senken“, freut sich Thoma.

www.alcatel.at

Steckbrief

Dr. Josef Thoma ist seit 1996 Business Manager von Contact Center & CTI Solutions ECE, Alcatel Enterprise Solutions. An der TU Wien erwarb er den Titel eines Diplom-Ingenieurs sowie ein Doktorat (Elektrotechnik).

Foto: Alcatel

Sicherheit ohne Bandsalat

Mödling setzt auf eine digitale Fußgängerzonen-Videoüberwachung von Kapsch.

Schon der Journalist Josef Schöffel, bekannt als Retter des Wienerwalds und späterer Bürgermeister seiner Heimatstadt Mödling, kannte die Probleme mit der Sicherheit aus eigener Erfahrung. Als er 1872 durch eine journalistische Initiative erfolgreich verhindern konnte, dass ein Viertel der Fläche

des Wienerwalds an einen Holzhändler zur Schlägerung verkauft wurde, bot man ihm zuerst Schweigegeld an. Später gab es Gerüchte, dass er einem „Jagdunfall“ zum Opfer fallen sollte. Daraufhin beschloss Schöffel, fortan an keiner Jagd mehr teilzunehmen.

Schöffels Leitsatz war: „Ich wünsche mir nur, dass, wenn der Wienerwald, was nicht unmöglich ist, wieder einmal von Spekulanten bedroht werden sollte, sich zur rechten Zeit ein Mann finde, der den selben mit Erfolg verteidigt.“

Aktuell aber verteidigen die Nachfolger Schöffels vorerst einmal die angenehme Atmosphäre ihrer historischen Innenstadt mit Erfolg. Wer dort unterwegs ist, ist immer im Blickfeld.

Die Schöffel-Stadt setzt dabei auf moderne Technologie, um die Sicherheit ihrer Bürger zu erhöhen und Vandalismusschäden vorzubeugen.

Seit Oktober 2005 wird in Mödling die gesamte Fußgängerzone in der Innenstadt mit zwei IP-Überwachungskameras von Kapsch BusinessCom kontrolliert.

Live-Überwachung

Die Kameras sind mit einer WLAN-Karte ausgestattet, damit keine Kabelkanäle in der historischen Bausubstanz gestemmt und nur ein Gerät pro Hausmauer montiert werden musste. Denn die Übertragung der Daten von den Kameras zum Überwachungsterminal und zum Datenserver erfolgt über Wireless LAN (Local Area Network). Damit sind keine Datenleitungen zu den Kameras nötig, weil die Übertragung über Breitband-Datenfunk erfolgt.

Nach entsprechender Vorlaufzeit liefern die Kameras in der Mödlinger Fußgängerzone nun kontinuierlich Daten an den Datenserver im Rathaus. Um rasch reagieren zu kön-

nen, überwacht zeitgleich der jeweils diensthabende Feuerwehrmann die Geschehnisse. Er kann bei Bedarf die Kameras selbst steuern.

Das IP-Videoüberwachungssystem hat noch einen Vorteil: Übersichtliche Software und gut strukturierte Nutzer-Oberfläche ermöglichen rasche Reaktionen im aktuellen Betrieb und einfaches Suchen im Archiv. Ein Videoserver ersetzt die früher erforderlichen Bänder. Gleichzeitig ist die Software des Servers im Rathaus skalierbar angelegt, sodass neue Funktionen und Kameras hinzugefügt werden können. Das erste Feedback zur neuen Videoüberwachung fiel nach wenigen Wochen äußerst positiv aus: „Bei der Umsetzung dieser Lösung hat mich die Professionalität, Flexibilität und Effizienz von Kapsch BusinessCom begeistert“, erklärte Hans Stefan Hintner, der Bürgermeister der Stadt Mödling.

www.kapschbusiness.com



Um die historischen Bauten im Mödlinger Stadtkern zu schonen, werden die Überwachungsdaten per WLAN übermittelt, womit keine Stemmarbeiten für die Leitungsverlegung notwendig wurden. Foto: Helga Schlechta

Das Special Innovation entsteht mit finanzieller Unterstützung von ECAustria. Die redaktionelle Verantwortung liegt bei *economy*.

Redaktion:
Ernst Brandstetter